

学校编码: 10384 分类号_____密级 _____

学号: 13920121150313

UDC_____

厦门大学

硕士学位论文

**县级政府公共关系研究
——基于桐庐“百姓日”活动的分析**

**Studies on Public Relations in County-level Governments
—Analysis Based upon the “People Day” activities in Tonglu**

金晶

指导教师姓名: 王伟光 副教授

专业名称: 公共管理 (MPA)

论文提交日期: 2016 年 10 月

论文答辩日期: 2016 年 月

学位授予日期: 2016 年 月

答辩委员会主席:

评阅人:

2016 年 10 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年月日

★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★

论文指导小组:

王伟光副教授

卢秀平部长

陈炳辉教授

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（）1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（）2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年月日

厦门大学博硕士论文摘要库

摘要

近年来，政府公共关系活动越来越受到重视。一方面是由于我国经济社会飞速发展导致各类公共危机集中爆发；另一方面是社会公民的权利意识不断增强，自身利益诉求越来越强烈，直接导致社会管理难度越来越大。地方政府发现依靠过去单纯的管控措施已经无法适应当前形势，必须要与公众沟通，争取理解，才能顺利推进社会事业发展。而政府公共关系就是政府与公众沟通的必要途径。

县级政府承担着当前国家管理体系最末端、最基础的管理职能，社会管理的压力最大，但其执政、管理、服务水平又直接影响了政府在社会公众心中的形象。县级政府十分需要开展政府公共关系来塑造政府形象，但能力有限，既缺乏人才、资源等要素，又缺乏理论指导，往往无所适从，找不到方向。地方政府的公共关系活动急需各地开展实践，积极探索创新。

本文通过深入分析桐庐县开展的“百姓日”活动来为基层政府创新政府公共关系活动提供参考。“百姓日”活动是桐庐县政府为了丰富群众文化生活、发展民生事业、构建和谐干群关系而主动发起的政府公共关系活动，通过在全县范围内举办政府开放日、天然大舞台、幸福家乡欢乐游、公益事业大开放、公职人员齐奉献等主题活动，最大程度贴近群众需求、吸引群众参与、增进干群关系。“桐庐百姓日”活动是一个庞大的政府公共关系活动体系，虽然也存在不少问题，但它不仅较好地塑造了政府正面形象，也让政府公共关系传播和人际交往等实务得到锻炼，进一步增强了政府公共关系能力和公职人员的公共关系意识。从整体来看，“桐庐百姓日”活动是现有体制下对政府公共关系专题活动的一次创新，对其他基层政府做好公共关系工作提供了借鉴和经验。

关键词:县级政府；公共关系；桐庐百姓日

厦门大学博硕士论文摘要库

Abstract

In recent years our country has been paying great emphasis on government public relations activities. On the one hand, the rapid development of China's economy and society led to all kinds of public crisis; on the other hand, the intensified social awareness of the rights of civil causes the strong demands of their own interests, which makes social management more and more difficult. Local governments have realized that to get acclimatized to the new situation by communicating with the citizens and making themselves understood can promote the development of social affair instead of the conventional ways. The government public relations are the bridge of governments to communicate with the people.

County governments bear the mostbasic and fundamental functions of social management system with great pressure. But the administration, management, and service level of county governments directly affect the image of government in the eyes of the public. It's urgent for county governments to carry out government public relations to shape their images, however their abilities are limited, and due to the lack of talents, resourcesandtheoretical guidance, the county governments can't find the right direction to move on. The county government public relations activities need practices, explorations and innovations.

This article aims at offering a reference for the innovative activities of public relations of grass-roots government through the analysis of the "People Day" activities in Tonglu. "People day" is a government public relations activity that held by Tonglu county government to enrich the cultural life, develop the livelihood and build a harmonious relationship between civil servants and the common people. Tonglu county government aims to meet the civil demands, attract mass participation and enhance the relationship between civil servants and the common people by holding all kinds of actives such as the Natural Stage, Hometown Tours, Public Welfare, Dedication of the civil servantsand so on. The " People Day" in Tonglu is a huge government public relations activity. Although there are also many problems, it

is not only good in shaping a positive image of government, but also to government public relations' communication and interpersonal communication practice exercise. Furthermore, it enhances both the ability of the government public relations and the awareness of public of public officials. On the whole, the "People Day" in Tonglu under the current system is an innovation of government public relations and provides references and experiences for other local governments to deal with public relations work.

Key words: County government; Public relations; The "People Day" in Tonglu

目录

一、导论.....	1
(一) 研究的背景	1
(二) 国内外研究现状评述	2
(三) 研究方法与框架	6
二、政府公共关系概念和理论分析	8
(一) 政府公共关系的基本概念	8
(二) 政府公共关系的特征	9
(三) 政府公共关系的职能	10
三、我国地方政府公共关系实践演变	13
(一) 政府公共关系在我国的发展情况	13
(二) 我国政府公共关系活动的主要类型	15
(三) 县级政府的政府公共关系特点	16
(四) 县级基层政府公共关系面临的挑战	18
(五) 地方政府公共关系实践中的主要问题	19
四、桐庐百姓日活动的政府公共关系实践	21
(一) 桐庐县经济社会基本情况	21
(二) 桐庐百姓日活动的基本情况	22
(三) 桐庐百姓日活动的出台背景	22
(四) 桐庐百姓日活动的实施内容	25
五、桐庐百姓日活动的特色和创新	29
(一) 桐庐百姓日活动的性质分析	29
(二) 桐庐百姓日活动的特色	31
(三) 桐庐百姓日活动的创新点分析	33
六、桐庐百姓日活动的成效与问题	39
(一) 桐庐百姓日活动的成效分析	39

(二) 桐庐百姓日活动存在的问题	42
(三) 桐庐百姓日活动的反思	44
七、结论.....	46
参考文献.....	47
附录 1:	49
附录 2:	52
致谢.....	59

厦门大学博硕士论文摘要库

Contents

I. Introduction	1
i. Research Background.	1
ii. Comments on Current Studies at Home and Abroad	2
iii. Research Methods and Frameworks	6
II. Government Public Relations Concepts and Theoretical Analysis	
.....	8
i. Fundamental Concepts of the Government Public Relations	8
ii. Properties and Features of the Government Public Relations	9
iii. Functions of the Government Public Relations	10
III. Practice and Evolution of Local Government Public Relations ..	13
i. Development Situation of Government Public Relations in China	13
ii. Principal Types of Government Public Relations Activities	15
iii. Characteristics of County-level Government Public Relations	16
iv. Challenges in County-level Government Public Relations	18
v. Main Issues in Local Government Public Relations Practices	19
IV. Practical Activity of Government Public Relations Career-the	
"People Day" activities in Tonglu.	21
i. Basic Circumstances of Economy and Society in Tonglu County	21
ii. Basic Circumstances of the "People Day" activities in Tonglu	22
iii. Introduction Background of the "People Day" activities in Tonglu	22
iv. Content Implemented of the "People Day" activities in Tonglu	25
V. Characteristic and Innovation of the "People Day" activities in	
Tonglu	29
i. Properties Analysis of the "People Day" activities in Tonglu	29

ii. Characteristics of the "People Day" activities in Tonglu.....	31
iii. Innovations Analysis of the "People Day" activities in Tonglu.....	33
VI. Results and Problems of the "People Day" activities in Tonglu ..	39
i. Effectiveness Analysis of the "People Day" activities in Tonglu	39
ii. Current Issues of the "People Day" activities in Tonglu.....	42
iii. Reflections of the "People Day" activities in Tonglu	44
VII.Conclusions.....	46
Bibliography	47
Appendix i.....	49
Appendix ii.....	52
Acknowledgements	59

一、导论

（一）研究的背景

在改革开放的推动下，我国生产力得到巨大解放，经济快速发展，GDP 总量从 2010 年开始跃居世界第二，取得了举世瞩目的成就，但快节奏的经济建设所带来的社会发展不平衡问题也随之凸显。特别是推进城镇化过程中引发的贫富差距、拆迁征地、失地农民等问题受到社会公众热议，政府官员腐败、医疗和教育社会公共资源不平等分配等现象也引发越来越多的社会矛盾。另外，由于义务教育的普及和高等教育的扩招，国民素质得到明显提高，互联网的快速发展也给公众带来新思潮，普通群众的公民权利意识不断增强，要求维护自身权益的呼声也越来越高，导致了政府履行社会管理职能的难度越来越大。而近年来发生的“非典”疫情、三鹿奶粉三聚氰胺事件、“7.23”温甬线动车事故、PX 项目和垃圾焚烧厂遭到集体抗议等公共事件中，政府危机公关工作不到位更是引发公众对政府的信任质疑，对政府的良好形象造成了明显冲击。

从历史角度分析，造成当前我国地方政府形象与公信力面临严峻挑战的原因有很多方面，除了因为自身存在的不足或问题以外，还与不注重与大众的沟通、互动有关，这也是传统政府管理思维中最缺乏的部分。因此，为改善这种日趋紧张的态势，政府公共关系越来越为地方政府所重视，希望通过完善政府公共关系活动，在政府和公众间搭建沟通桥梁，最大限度地争取公众理解和支持，并重新塑造政府的良好形象，维护政府施政的权威，保障社会大局稳定，保持经济健康发展。为此，一些地方开始积极实践以密切干群关系、塑造良好形象为目的政府公共关系专题活动。

基层政府，特别是县一级是国家最基础的行政区域，是完整履行国家权力的最末端，直接与公众接触，施政水平直接关系公众的切身利益，在社会管理中必然会产生利益冲突，出现矛盾纠纷。可以说，县级地方政府面临的政民矛盾最尖锐，政民关系最紧张。县级地方政府也是国家与群众联系的基础纽带和桥梁，县级政府的形象直接影响党和国家在全体公民心目中的形象。县级政府的公共关系就显得格外重要，但当前大部分县级政府的公共关系工作十分薄弱，

总体来看并不重视。主观上是基层政府负担重，压力大，还是以发展经济和维持社会稳定为工作重心，其他工作只能做到兼顾而无法深入；客观上，即使政府有意识来改善公共关系，也会由于缺乏理论指导和实践经验而无从下手。

本文以“桐庐百姓日”活动为案例，分析桐庐县政府举办的相关活动的背景、内容、特征与创新之处，以及成效和存在的问题等，展示出县级政府为改善政府服务与形象，提高政府与民众之间的沟通与理解、改善政民关系而在公共关系领域做出的努力探索。本文的研究可以为其他相关学术研究，特别是为基层政府公共关系、政府运作等领域学者提供一个比较详细的研究案例，帮助基层政府理解在开展政府公共关系活动的影响因素、特征、成效与局限性等，为其他地区创新政府公共关系活动提供政策借鉴和经验参考。

（二）国内外研究现状评述

1. 国外研究情况

西方国家的政府公共关系是先有实践，再有理论，而理论和实践都是应对政府的实际需要而逐步发展完善起来的，是社会从封建政治向民主政治过渡的产物。国外现代意义上的政府公共关系实践最早萌芽于美国独立战争和立宪运动时期，当时主要通过出版宣传手册来制造舆论。在第一次世界大战期间，美国设立了公共信息委员会（又称克里尔委员会）被认为是西方第一个政府公共关系机构，就是通过宣传来引导战时的公众舆论，取得了显著的成绩^①。

在理论研究方面，国外起步早，不同时期在公共关系的定义和性质上都有不同见解，理论研究逐渐完善，形成了较为深入和系统的公共关系理论体系。国外学者早期主要是把政府公共关系界定为一种管理职能，强调制造符合政府利益的舆论。美国学者伯内斯提出了“公共关系咨询”的概念，认为公众心理存在不理性 and 危险性，因此需要对其进行控制。同时，他认为组织应当制定合理的政策并做出恰当的行为，然后将其政策做法向公众进行宣传，以获得公众的理解、信任和支持^②。斯科特·卡特里普与艾伦·森特等人提出公共关系是一种

^①詹文都.政府公共关系[M].广州：华南理工大学出版社，2009：26-26.

^②伯内斯.舆论的结晶：公共关系史纲[M].北京：中国传媒大学出版社，2013.

管理功能，它建立并维护一个组织和决定其成败的各类公众之间的互利互惠关系^①。这个概念式的定义把公共关系实践中的许多活动和目标定位于管理功能。美国的雷克斯·哈洛博士也认为“公共关系是一种特殊的管理功能，它能帮助建立和维护一个组织与其各类的公众之间传播、理解、接受和合作的相互关系”^②。《韦伯斯特 20 世纪新辞典》的公共关系定义是：“通过宣传与一般公众建立的关系；是公司、组织或军事机构向公众报告它的活动、政策等情况，企图建立有利的公众舆论的职能”^③。这些关于公共关系的研究成果，明确地阐述了公共关系的舆论管理职能，但忽视了组织与公众信息双向传播与交流的职能。

随着西方社会民主政治的发展，社会公众寻求与政府更好的沟通方式，以达到互信互利的状态，政府公共关系的研究也不再是强调单方面的舆论管控。曾加入克里尔委员会的沃尔特·李普曼认为要通过宣传和说服等手段来弥补公众、民主和媒体三者之间存在的局限，以最终达成共识^④，这就是最早期的公共关系沟通理论。英国学者弗兰克·杰夫金斯认为公共关系就是一个组织为了达到与它的公众之间相互了解的明确目标，而有计划的采用一切向内和向外的传播沟通方式的总和^⑤。而美国当代学者格鲁尼格将这一观点深化，提出双向均衡模式和卓越的公共关系理论，明确指出公共关系要让组织与公众之间实现平等对话和双向沟通，以实现建立相互信任关系的目的^⑥。

综上所述可以看出，西方学术研究认为政府公共关系具备舆论管控、双向沟通的特点，是一种传播交流行为等结论，奠定了政府公共关系的基本理论基础，为当前政府开展公共关系活动提供了重要指导。在此基础上，国外学者在危机公共、网络环境下的政府公共关系、政府公共关系活动开展等方面做了大量研究，形成许多成果，但由于政治体制的不同，对国内政府开展实践指导意义有限，这里就不再赘述。

2.国内研究情况

我国古代和近代有过一些公共关系的思想，但没有进行深入和系统的研究，

^①斯科特·卡特里普等著.公共关系教程[M].北京：华夏出版社，2001.

^②艾伦·森特，斯科特·卡特里普.有效的公共关系[M].北京：华夏出版社，2002.

^③王晓成.论公共危机中的政府公共关系[J].上海师范大学学报(哲学社会科学版)，2003，(32)：23-27.

^④沃尔特·李普曼.公众舆论[M].上海：上海人民出版社，2006.

^⑤弗兰克·杰夫金斯.公共关系理论与实践[M].上海：复旦大学出版社，1989.

^⑥郭惠明.关于公共关系学若干基本问题的国际对话[J].国际安全研究，2000，(1)：37-44.

所以没有形成理论体系。直到 20 世纪 80 年代，改革开放将国外现代公共关系理念引入国内，并在各行各业开始实践和发展，带动了相关理论研究。经过 30 多年的发展，我国公共关系领域的研究逐渐成熟。系统性论述的书籍有很多，比如廖为建主编的《公共关系学》，蒋春堂主编的《公共关系学教程》，刘金同、杨专志、刘水国共同主编的《公共关系实务》等，都对公共关系理论进行了较为系统的阐述。

政府公共关系是公共关系在政府实践运用的一个分支领域，国内兴起时间稍晚。最早在 1988 年底，新华社发布一条以“政府形象”为题的上海市实行廉政的情况报道，标志着公共关系在我国开始被政府所借鉴，引起了研究组织形象的公共关系界人士的格外关注，开启了政府公共关系的相关研究。目前，专门系统性论述政府公共关系的著作也有一些，比如赵宇峰 1998 年出版的《现代政府公共关系概论》、詹文都 2004 年出版的《政府公共关系》、裙云茂 2006 年出版的《公共关系与现代政府》、张岩松与张国桐 2014 年合著的《政府公共关系》等^①，也从侧面反映这段时间的政府公共关系实践最为频繁，国内的政府公共关系研究逐渐成为热门议题。

目前，在学术界公开发表的政府公共关系相关研究文献已经达到千余篇的规模（截至 2016 年 10 月，在中国知网上以“政府公共关系”为主题进行搜索文献 1700 余篇）。通过查阅资料，可以总结出目前国内研究的方向大致分为三大类：一是政府危机公关，二是网络环境下的政府公关，三是政府公关关系建设的路径分析。其中，政府危机公关和网络环境下的政府公关是当前该领域最热门的方向。

危机公关研究的兴起以 2003 年“非典”事件为标志，之后的研究成果如雨后春笋般涌现。近年来发生的一些公关危机事件，如贵州瓮安事件，广东乌坎事件，“7·23 温甬线动车事故”、宁波 PX 项目事件和杭州九峰垃圾厂事件等，也给政府公关关系研究提供了许多研究案例材料。相关研究从不同角度进行分析，比如陆季春认为公共政策法律制度的健全是政府危机公关的有力保障^②。吴英达认为公共关系机构需由经验丰富的专家组成的智囊团帮助决策者做出有效

^①姜露.国家治理新要求背景下的地方政府公共关系研究[D].华东师范大学, 2015.

^②陆季春.公共危机视角下我国政府公共关系策略[J].经济导刊, 2009, (11): 93-94.

Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”.

Fulltexts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.